

# Servis pro tři kontinenty

Globální servisní centrum firmy Motorola v Brně slouží zákazníkům z výrobních, obchodních, logistických a dalších odvětví, kteří pro zautomatizování, zrychlení, zefektivnění a dosažení vysoké spolehlivosti svých pracovních procesů využívají zařízení a technologie pro pořizování a využití dat firmy Symbol Technologies, která se v minulých letech plynule integrovala se symbolem jiného segmentu IT - Motorolou. Věhlas tohoto „nadevropského“ centra byl také důvodem nedávné návštěvy velvyslance Spojených států Richarda W. Grabera v moravské metropoli.

Symbol (dnes jsme si již skoro zvykli říkat Motorola) je uznávaným světovým lídrem na poli firemních mobilních nástrojů, přinášejícím produkty a řešení pro pořizování, přenos a správu informací v reálném čase přímo v místech pracovních aktivit. Jeho firemní mobilní řešení integrují pokročilé produkty pro snímání dat, technologii radiofrekvenční identifikace, mobilní počítačové platformy, bezdrátovou infrastrukturu, software pro mobilní zařízení a prvotřídní servisní programy pod značkou Symbol Enterprise Mobility Services. Firemní mobilní produkty a řešení této značky se osvědčují při zvyšování produktivity pracovních sil, snižování provozních nákladů, podpoře výkonu a posilování konkurenčních výhod v předních světových firmách.

Počátkem loňského roku se uskutečnila akvizice společnosti Symbol Technologies společností Motorola. Symbol se stal součástí Motorola Enterprise Mobility Division a současně jedné z největších globálních obchodních značek světa s bohatou historií. Spojení zaměřené na firemní mobilitu můžeme zákazníkům přinést jen bohatší nabídku technologických inovací, které oba partnery proslavily.

**Globální servisní centrum v Brně** sdružuje více než 350 servisních služeb, zajišťujících na 22 tis. oprav měsíčně pro více než 150 skupin produktů. Servisní opravy, správa zákaznických smluv, finanční sdílení služeb, komunikace se zákazníky, technická i netechnická podpora a prodej náhradních dílů - to vše bylo přestěhováno z 10 zemí Evropy, Blízkého východu a Afriky právě do Glo-



Velvyslanec USA Richard W. Graber se zajímá o podmínky činnosti globálního pracoviště

bálního servisního centra - v České republice a v Brně. Právě o důvody, mezi nimiž hrála roli centrální poloha, dobrá dopravní spojení, zázemí vzdělaných lidí, se pan velvyslanec zajímal a v rozhovorech s nimi se přesvědčil, že možnost pracovat ve špičkových mezinárodních týmech je pro mladé lidi velice přitažlivá a prospěšná, bez ohledu na zaměstnanecké výhody jako bezplatné jazykové vzdělávání, pečlivé zaškolení a možnost profesního růstu, mladý kolektiv, možnost bezplatného stravování v závodní kantýně či životní a penzijní připojištění.

Centralizace dala společnosti Symbol možnost poskytovat efektivní, konzistentní a vysoce kvalitní servisní podporu z jednoho místa pro jakéhokoliv evropského zákazníka. Speciální opravárenské linky, schopné zvládnout desetitisíce oprav za měsíc, nejmodernější diagnostické vybavení, inte-

grovaná logistika, centralizovaný evropský sklad náhradních dílů, mnohazyččné komunikační centrum pro technickou i netechnickou podporu, a také stovky vyškolených inženýrů a techniků jsou zárukou, že se zákazníkům a partnerům společnosti Symbol dostane profesionální podpory.

V kompetenci brněnského pracoviště jsou (až na zanedbatelné výjimky) všechno produkty značky. Dnes nejrozšířenějším přístrojem je terminál řady MC 9000. Je sice nejspolehlivějším v rodině, ale s ohledem na rozšíření také nejfrekventovanějším na servisních stanovištích opravných linek. Zatím centrum nemusí využívat plnou kapacitu, která je až 150 tis. oprav měsíčně.

**Servisní podpora** zákazníků se liší v závislosti na typu produktu. Velká část produktů je opravována v servisních střediscích certifikovaných partnerů, pouze náročnější zásahy jsou prováděny výhradně v globálním servisním středisku. Na všechny dodávané produkty je možné uzavřít servisní smlouvu (Service Center Support). Zákazník může volit ze tří programů vyvinutých k tomu, aby každému zákazníkovi nabídl co nejlépejší průběh nut-



Specialisté centra opraví měsíčně přes 20 tis. přístrojů

ných servisních zásahů. Všechna zařízení, spadající pod rámec smlouvy, jsou opravována v Brně. Programy: - Bronze (nejvyužívanější) - termín opravy do 3 pracovních dní od dodání do servisního střediska; - Gold - doručení nové jednotky kurýrem nejpozději další den od telefonického nahlášení závady; - Advanced Exchange Support - doručení nové jednotky kurýrem na adresu zákazníka nejpozději další den od telefonického nahlášení závady.

**Symbol Symbolu** - odolný datový terminál MC 9000-G s RFID, jehož hlavním znakem je integrovaná podpora populárního standardu identifikace přes radiovou frekvenci - EPC (elektronický kód produktu). S integrovanou podporou pro EPC třída 1 (čtení a programování čipů), a robustním obchodním datovým terminálem, je schopný nabídnout jedinečnou úroveň funkcí pro široký rozsah aplikací RFID. Kombinací RFID, snímání čárového kódu, snímání 2D kódů, konektivity 802.11., displeje 1 VGA a alfanumerické klávesnice je schopen zajistit uživateli v reálném čase přístup k důležitým informacím v klíčových bodech dodávkového řetězce. ■

MŠ



Operátoři kontaktního centra mluví se zákazníky anglicky, německy, francouzsky, italsky, španělsky nebo česky FOTO: MŠ